

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMOHON KTP-EL PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUWU

Nurvadilla

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Makassar

Email: nirvaalnas@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon KTP-el pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dengan metode penelitian asosiatif bentuk kausal dan pendekatan kuantitatif. Penarikan sampel secara sampling kuota. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, persamaan regresi $Y=2,586 + 0,452X$. Tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori baik. Dengan 5 indikator pengukuran kualitas pelayanan, 3 indikator dengan kategori baik, yaitu bukti langsung, keandalan, dan daya tanggap, 2 indikator lainnya dengan kategori ragu-ragu. Kepuasan masyarakat menunjukkan hasil dalam kategori baik. Namun, dari 4 indikator pengukuran, mayoritas masyarakat masih ragu-ragu dalam hal pelayanan. Hal tersebut menunjukkan, bahwa Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu masih harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan Negara berkembang yang telah memiliki berbagai peningkatan mulai dari teknologi hingga peningkatan potensi-potensi yang dimiliki masyarakat. Namun, dari peningkatan tersebut masih banyak permasalahan yang sering ditemui, misalnya kesenjangan sosial, peningkatan jumlah penduduk yang tinggi, hingga adanya berbagai keluhan dari masyarakat seperti halnya dalam lingkup pemerintahan yakni pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang berkualitas serta transparan dan akuntabilitas. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan perundang-

undangan. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta melaksanakan peraturan perundang-undangan.

Dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat telah jelas digariskan tentang tugas dari aparatur pemerintah, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu: “Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.”¹

Untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah juga mengeluarkan kebijakan lain berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan terakhir mengenai Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang

¹ Republik Indonesia. *Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Alinea ke-4.

Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Alasan keseluruhan kebijakan oleh pemerintah ini, disebabkan karena pemerintah mencoba mempercepat perwujudan pelayanan publik yang berkualitas. Tugas pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada hakikatnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan pemerintahan Kabupaten yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah Kabupaten juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang professional.

Salah satu bentuk pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang disingkat KTP. KTP merupakan identitas resmi penduduk yang wajib dimiliki bagi seluruh warga Negara Republik Indonesia yang telah berumur 17 tahun ke-atas atau berumur di bawah 17 tahun yang telah menikah, dan berlaku secara nasional.

Masalah pelayanan dalam KTP-el yang saat ini banyak dijumpai dalam instansi pemerintahan daerah terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Luwu, masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor kependudukan tersebut. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan awal yang dilakukan peneliti sebelumnya yakni Andi Munzir Muin, dkk dari hasil tulisan jurnalnya “Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu” menunjukkan bahwa kerap kali terjadi ketidak adilan, serta belum terciptanya transparansi dari pelayanan baik dari segi sosialisasi dalam pembuatan KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu yang masih belum merata. Hal ini dibuktikan dengan adanya penelitian yang telah dilakukan yaitu, jumlah masyarakat yang wajib KTP-el tidak semuanya

memiliki KTP-el, seperti data tahun 2015 yang memiliki KTP-el hanya sebesar 203.081 jiwa dan yang belum memiliki berjumlah 49.881 jiwa dari 252.943 jiwa yang merupakan penduduk wajib KTP-el. Sedangkan informasi dari Tekape.co masih banyak warga yang belum melakukan perekaman KTP-el pada tahun 2017 lalu. Berdasarkan data dari Disdukcapil Kabupaten Luwu terdapat 6.620 penduduk wajib KTP, dan 3.436 wajib KTP yang telah melakukan perekaman, sementara yang belum melakukan perekaman berjumlah 3.184 wajib KTP.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka akan dilakukan penelitian ilmiah dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon KTP-el Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu**”. Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah kualitas pelayanan KTP-el pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu? Dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el di kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu? Serta bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan KTP-el terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu?”. Tujuan dari penelitian ini, yaitu “untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai KTP-el pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan KTP-el di kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan KTP-el terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu”

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Konsep Pelayanan Publik

1) Pengertian Pelayanan Publik

Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2008:128) mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan publik, yaitu “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”²

²

Pasolong. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan KE-1. Bandung: Alfabeta, 128.

Terdapat pula dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik yaitu: “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.³

Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21), juga menjelaskan definisi pelayanan publik, yaitu: “Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik”.⁴

Pelayanan publik merupakan segala pelayanan yang diberikan kepada warga Negara (masyarakat) baik dari pihak pemerintah yang melayani segala keperluan masyarakat yang sesuai dengan keinginannya dan diberikan secara layak serta profesional baik itu dalam bentuk barang, jasa maupun bentuk administratif.

2) Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan orang Kementrian, Departemen, Lembaga, Pemerintahan Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Dan unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Sedangkan pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.⁵

3) Jenis-jenis Pelayanan Publik

Terdapat bermacam-macam bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur untuk menyediakan pelayanan kepada masyarakat, bentuk-bentuk pelayanan ini muncul karena adanya berbagai kepentingan. Berbagai bentuk pelayanan publik atau umum berdasarkan Kemen PAN RI No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, a) pelayanan administratif, b) pelayanan barang, dan c) pelayanan jasa.

b. Konsep Kualitas Pelayanan

1) Pengertian kualitas Pelayanan

Tjiptono (dalam Pasolong, 2016: 132) mendefinisikan bahwa kualitas terdiri dari: 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.⁶

Adapun Garvin dan Davis (dalam Nasution 2015:2) memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu “kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen”.⁷

Lukman (dalam Psychologymania) juga menyatakan bahwa: “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan

³ Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Salinan Presiden Republik Indonesia. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

⁴ Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hal. 21

⁵ Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Bandung: Refika Aditama, hal. 9

⁶ Pasolong. Op. cit. hal. 132.

⁷ Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi ke-3. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, hal. 2

pelayanan yang baik”⁸

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yaitu suatu layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan/aparatur pemerintah kepada masyarakat yang mengacu pada standar-standar pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan rasa kepuasan yang sesuai dengan harapan masyarakat atau bahkan lebih.

Zeithaml dan Bitner (dalam Tjiptono, 2005:14), mengidentifikasi terdapat 5 dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.⁹

c. Faktor Pelayanan Publik

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan (Moenir, 2006:88) antara lain: 1) faktor kesadaran, 2) faktor aturan, 3) faktor organisasi, 4) faktor pendapatan, 5) faktor kemampuan dan keterampilan, serta 6) faktor sarana pelayanan.¹⁰

d. Azas, prinsip dan standar pelayanan publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Sinambela (2011:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari: a) Transparansi, b) Akuntabilitas, c) Kondisional, d) Partisipatif, e) Keamanan Hak, dan f) Keseimbangan Hak dan kewajiban.¹¹

Dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan agar dapat di pertanggung jawabkan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Surjadi (2009:65) antara lain: a) Kesederhanaan, b) Kejelasan, c) Kepastian waktu, d) Akurasi e) Akurasi, f) Tanggung jawab, g) Kelengkapan sarana dan prasarana, h) Kemudahan akses, i) Kedisiplinan, j) Kenyamanan¹².

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Adapun standar pelayanan berdasarkan Kep. MENPAN No. 63 Th 2003, meliputi:

- a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- b) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk Pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana. Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.¹³

Asas, prinsip, serta standar pelayanan tersebut adalah pedoman untuk instansi pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, selain itu berfungsi sebagai evaluasi serta indikator bagi penyelenggara pelayanan. Dengan adanya hal tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik yang tidak menyulitkan serta sesuai dengan apa yang telah diharapkan sebelumnya.

⁸ Psychologymania, “Pengertian Kualitas Pelayanan Publik”. 18 Desember 2017. <http://www.psychologymania.com/2012/12/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>

⁹ Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi ke-5. Yogyakarta: C.V Andi Offset, hal. 14

¹⁰ Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*.

Cetakan ke-6. Jakarta: Bumi Aksara, hal. 88

¹¹ Sinambella, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Bumi Aksara, hal. 6

¹² Surjadi. Op. cit. hal. 65

¹³ Kemen PAN. Op. cit.

e. Konsep Kepuasan Konsumen/ Masyarakat

1) Defenisi Kepuasan Konsumen/ Masyarakat

Lukman (dalam Pasolong, 2008:144) berpendapat bahwa “kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”.¹⁴ Sedangkan Kotler dan Tjiptomo (dalam Pasolong, 2008:145) menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya”.¹⁵

Gaspers (dalam Nasution, 2005:49) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

- a) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk.
- b) Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c) Pengalaman dari teman-teman. Engel, Roger & Miniard mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi pasca konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan.¹⁶

2) Pengukuran Kepuasan Pengguna

Kotler (dalam Nasution 2005:66) mengemukakan terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran; 2) Survei kepuasan pelanggan; 3) Pelanggan bayangan (*ghost shopping*); dan 4) Analisa pelanggan yang beralih (*lost customer analysis*).

3) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik terdiri dari 14 (empat belas) unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik. Keempat belas indikator tersebut berdasarkan Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 (dalam Pasolong 2008) terdiri dari : a) Prosedur pelayanan, b)

Persyaratan Pelayanan, c) Kejelasan petugas pelayanan, d) Kedisiplinan petugas pelayanan, e) Tanggung jawab petugas pelayanan, f) Kemampuan petugas pelayanan, g) Kecepatan pelayanan, h) Keadilan mendapatkan pelayanan, i) Kesopanan dan keramahan petugas, j) Kewajaran biaya pelayanan, k) Kepastian biaya pelayanan, l) Kepastian jadwal pelayanan, m) Kenyamanan lingkungan, dan n) Keamanan Pelayanan.¹⁷

f. Kerangka Pikir

Kemampuan meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi baik instansi pemerintah maupun swasta. Dalam pelaksanaan pelayanan sektor swasta maupun publik, pelayanan berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari para aparat pemerintah. Masyarakat yang sebagai pelanggan dari pelayanan publik memiliki kebutuhan dan harapan kinerja penyelenggaraan pelayanan yang profesional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kependudukan Kabupaten Luwu. Pada penelitian ini digunakan Teori Fitzsimmons untuk pengukuran kualitas pelayanan, dengan indikator bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara itu, untuk mengetahui kepuasan masyarakat, pengukuran dilakukan dengan menggunakan metode dari Kotler, dengan indikator sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pelanggan bayangan, dan evaluasi.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kuantitatif. Jenis dalam penelitian ini yaitu penelitian *asosiatif* dengan bentuk hubungan kausal.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen, yaitu:

- a. Variabel Independen

¹⁴ Pasolong. Op. cit. hal. 144

¹⁵ Ibid, hal. 145

¹⁶ Ibid, hal, 50.

¹⁷ Pasolong. Op.cit, hal. 139

Dalam kaitannya hal ini variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) dengan indikator penelitian sebagai berikut :

- 1) Bukti Langsung adalah penampilan para pegawai Kantor Disdukcapil memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, serta tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, berpenampilan rapih, serta keadaan lingkungan sekitarnya yang dapat membantu dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan.
- 2) Keandalan adalah pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Disdukcapil harus konsisten dengan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya, adanya kemudahan persyaratan kedisiplinan petugas, kejelasan tanggung jawab petugas, serta kepastian biaya yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- 3) Daya Tanggap adalah memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas serta membantu apabila ada keluhan dari masyarakat.
- 4) Jaminan adalah kemampuan para pegawai Disdukcapil untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat. Pegawai memberikan jaminan penyelesaian sesuai dengan waktu.
- 5) Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan kemudahan masyarakat dalam melakukan komunikasi yang baik kepada pegawai dan berupaya memahami keinginan masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan akan terpenuhi.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y), dengan indikator:

- 1) Sistem Keluhan dan Saran, Disdukcapil perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Informasi yang diperoleh melalui langkah ini akan memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada Disdukcapil untuk memberikan respons secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul.

- 2) Survei kepuasan pelanggan, Disdukcapil akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari masyarakat dan sebagai tanda positif bahwa Disdukcapil sangat memperhatikan pelayanan terhadap masyarakat.
- 3) Pelanggan Bayangan (*Ghost shopping*), beberapa orang akan dipekerjakan untuk berperan atau bersikap sebagai masyarakat potensial untuk mengamati atau menilai kekuatan serta kelemahan dalam pelayanan yang telah diberikan. Selain itu *ghost shopper* juga dapat mengamati cara dalam penanganan keluhan.
- 4) Evaluasi (*Lost customer analysis*), masyarakat yang telah merasakan pelayanan akan dihubungi kembali untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diterima. Informasi ini sangat bermanfaat untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas kepada masyarakat.

Adapun pengukuran variabel yang akan digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan *Skala Likert*. Pada penelitian ini, yang merupakan populasi adalah seluruh penduduk Kab. Luwu yang merupakan penduduk wajib KTP yang berjumlah 252.943 jiwa. Untuk pengambilan sampel adalah *sampling kuota* yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.¹⁸ Dari jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 100 jiwa merupakan penduduk wajib KTP-el yang pernah melakukan perekaman KTP-el dan merasakan pelayanan pada kantor Disdukcapil Kab. Luwu.

Teknik dan prosedur pengumpulan data, yaitu Observasi, kuesioner (Angket) dokumentasi. Data analisis yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon KTP-el pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Luwu, maka di gunakan instrumen kuesioner sebagai teknik dalam pengumpulan data, dan

¹⁸ ibid, hal. 95

untuk penyajian hipotesis dilakukan uji kuantitatif menggunakan rumus-rumus statistik dan perangkat lunak komputer yaitu dengan proses *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) yang dianggap relevan untuk menganalisis data yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon KTP-el pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, dengan melihat hasil perhitungan di bawah ini:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu jika dilihat dari 5 indikator yang mendukung, yaitu: bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu berada pada kategori baik dengan tingkat persentase yaitu 71,87 persen. Dilihat dari hasil pengolahan data dengan pengukuran persentase, indikator bukti langsung dengan tingkat persentase sebesar 77,73 persen, keandalan dengan tingkat 78,33 persen, daya tanggap 73,2 persen, jaminan 61,6 persen, serta empati sebesar 68,53 persen.

Dari kelima indikator yang digunakan untuk pengukuran kualitas pelayanan, terdapat 3 indikator yakni, bukti langsung, keandalan, dan daya tanggap, yang mayoritas masyarakat memilih setuju pada unsur-unsur atau pernyataan yang terdapat dalam indikator tersebut.

Pada Indikator bukti langsung berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, pegawai telah memberikan kesan yang baik kepada masyarakat pengguna pelayanan, yaitu pegawai dalam melayani telah berpenampilan rapih, dan telah tersedianya ruang tunggu bagi masyarakat, serta kebersihan lingkungan yang cukup bersih.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan dengan menggunakan indikator keandalan bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Disdukcapil cukup mudah, yaitu hanya dengan mengisi formulir F.1.21 dan membawa fotocopy kartu keluarga lalu melanjutkan ke prosedur selanjutnya dengan proses penyelesaian selama beberapa jam tergantung dari jumlah peserta yang ada, dan tidak adanya pungutan biaya yang dilakukan dalam proses pelayanan KTP-el pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, serta kedisiplinan pegawai datang tepat waktu.

Adapun pada indikator daya tanggap, dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa pegawai pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu memang siap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan ada beberapa pegawai yang selalu merespon masyarakat dengan baik, serta telah tersedia informasi yang jelas kepada masyarakat penggunaan pelayanan, misalnya informasi tentang prosedur pelayanan KTP-el pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu.

Sementara itu, 2 indikator yakni indikator jaminan dan empati mayoritas masyarakat memilih ragu-ragu pada pernyataan indikator tersebut dimana masyarakat masih ragu-ragu dengan pelayanan seperti tidak adanya jaminan waktu penyelesaian KTP-el, kurangnya sistem keamanan, dan pegawai lebih mementingkan melayani orang yang dikenalnya. Untuk itu, perlu adanya peningkatan serta perhatian khusus dari pemerintah dalam hal yang berkaitan dengan indikator jaminan dan empati.

b. Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan 4 indikator untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, yakni sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pelanggan bayangan, dan evaluasi. Dari hasil persentase menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada jumlah persentase sebesar 67,18 persen, dimana mayoritas masyarakat memilih ragu-ragu pada pernyataan dari keempat indikator tersebut, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum terlalu puas dalam hal pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu.

Pada indikator sistem keluhan dan saran, masyarakat masih ragu-ragu terhadap pernyataan pada indikator tersebut dikarenakan masyarakat masih kurang dalam memberikan saran maupun keluhan, sehingga mereka tidak tahu pasti apakah saran atau keluhan yang akan diberikan dapat ditangani dengan baik oleh Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu. Sedangkan pada indikator survei kepuasan pelanggan, mayoritas masyarakat memilih ragu-ragu dikarenakan karena masih ada beberapa masyarakat yang menilai bahwa pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu masih belum sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan hasil pengamatan dengan indikator pelanggan bayangan, masyarakat masih ragu akan pelayanan Kantor Disdukcapil

yang lebih baik daripada kantor pelayanan lainnya. Sementara itu, pada indikator evaluasi, masyarakat menilai bahwa peningkatan teknologi yang digunakan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu cukup baik, namun dari segi penilaian masyarakat secara keseluruhan masih banyak yang tidak terlalu memberikan respon yang baik terhadap pelayanan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu, dikarenakan lambatnya dalam sistem penyelesaian yang dilakukan.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil penelitian dengan menggunakan pengolahan data SPSS menunjukkan bahwa ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Data output SPSS dengan uji korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diperoleh Korelasi $r = 0,840$ berada pada interval $0,80-1,00$, yang berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki tingkat pengaruh yang sangat kuat/tinggi.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, karena suatu peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri. Berdasarkan data output yang diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,705$ yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar $70,5$ persen, adapun sisanya berada pada variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pemohon KTP-el pada kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu sangat ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan nilai determinasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu.

Kualitas pelayanan sangat penting untuk diterapkan pada suatu instansi pemerintahan untuk menunjang tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sehingga akan berdampak positif bagi suatu instansi tersebut. Kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan

semakin baik suatu kualitas pelayanan, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh pengguna pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna pelayanan juga akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang diterima, semakin baik kinerja yang dirasakan artinya pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu sebaiknya mempertahankan atau melakukan upaya peningkatan untuk penerapan strategi kualitas pelayanan secara maksimal agar seluruh masyarakat selaku pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan secara menyeluruh.

5. PENUTUP

a. Kesimpulan

Hasil dari penelitian serta analisis data pada penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon KTP-el pada Kantor Disdukcapil Kab. Luwu, yaitu:

- 1) Kualitas pelayanan pada kantor Disdukcapil Kab. Luwu berada pada kategori baik, dimana mayoritas masyarakat memilih setuju pada pernyataan yang telah dirumuskan dalam 5 indikator pada variabel kualitas pelayanan, yakni indikator bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati.
- 2) Tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Disdukcapil Kab. Luwu berada pada kategori baik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi tersebut.
- 3) Ada pengaruh terhadap yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dimana korelasi $r = 0,840$ berada pada interval $0,80-1,00$, yang berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki tingkat pengaruh yang sangat kuat/tinggi, sementara itu koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,705$ yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar $70,5\%$, adapun sisanya berada pada variabel lainnya yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

b. Implikasi

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon KTP-el pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu merupakan bukti ilmiah akan pentingnya kualitas pelayanan untuk kedepannya agar para penyelenggara pelayanan dapat memberikan hasil yang lebih maksimal melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan tersebut sesuai dengan harapan masyarakat.

c. Saran

Adapun beberapa saran yang telah dikemukakan dalam penelitian ini berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diuraikan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Diharapkan kepada pihak Kantor Disdukcapil Kab. Luwu untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terhadap masyarakat pengguna pelayanan, khususnya pada indikator jaminan, yakni kepastian dalam proses penyelasaan KTP-el, dan peningkatan sistem keamanan, serta pada indikator empati, yakni tidak adanya perbedaan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 2) Untuk terciptanya keselarasan antara kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan, diharapkan kepada masyarakat pengguna pelayanan untuk tetap berkerja sama serta mematuhi peraturan prosedur yang telah ditetapkan.
- 3) Dapat menjadi bahan referensi atau acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat.

6. REFERENSI

a. Buku

- Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar: CV. Berkah Utami.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara.

Sudijono, Anas. 2014. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refikan Aditama

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

b. Dokumen

Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232.

Republik Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Republik Indonesia. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4019.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Salinan Presiden Republik Indonesia. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Republik Indonesia. 1945. *Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia*. Alinea ke-4.

c. Internet, Artikel dan Jurnal

Akib, Haedar. 2013. *Membangun Citra Pelayanan Publik "Membahagiakan" Berbasis Kompetensi Dan Kinerja*

- Aparatur*. Orasi Ilmiah. Makassar: STIA YAPPI
- Lian. "Pengertian dan Standar Pelayanan Publik". 02 Oktober 2017 <http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar-pelayanan-publik.html>.
- Muin, Andi Munsir, dkk/et.all. 2014. "*Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu*". Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan. 7/1.
- Psychologymania, "[Pengertian Kualitas Pelayanan Publik](http://www.psychologymania.com/2012/12/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html)". 18 Desember 2017. <http://www.psychologymania.com/2012/12/pengertian-kualitas-pelayanan-publik.html>
- Situs Resmi Tekape.co. *Soal Perekaman e-KTP Walbar Legislator Luwu Sorot Kinerja Dsidukcapil*. 10 November 2017 <http://tekape.co/soal-perekaman-e-ktp-di-walbar-legislator-luwu-ini-sorot-kinerja-dsidukcapil-2/>
- d. Skripsi**
- Anita. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Karuwisi Kecamatan Panakukang Kota Makassar*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar).
- Julianto, Musniah. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Polewali Mandar*. Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar).